

AIR FRANCE VOUS DIT TOUT

POUR VOYAGER L'ESPRIT LEGER

Paris, le 28 juin 2006



AIR FRANCE VOUS DIT TOUT POUR VOYAGER L'ESPRIT LEGER



I. FAIRE SES BAGAGES

A. A mettre et à ne pas mettre dans la valise

Une étiquette indiquant lisiblement le nom, l'adresse permanente et celle de destination doit être apposée à l'intérieur et à l'extérieur de chaque valise enregistrée.

Afin de limiter l'encombrement en cabine, il est conseillé d'enregistrer tous ses bagages et de ne conserver avec soi que les objets fragiles ou nécessaires au confort pendant le vol.

Les objets comme de la vaisselle, du matériel électronique, des bouteilles ou encore des tableaux ne doivent pas être placés dans les bagages mis en soute.

Attention :
- sur certaines destinations (Etats-Unis par exemple), le transport de briquet sur soi ou en soute est strictement interdit,
- ne pas oublier de prendre avec soi en cabine, les médicaments dont on a besoin pendant le voyage.

Le transport d'objets lourds (poids unitaire supérieur à 32 kg) ou encombrants est soumis à un accord préalable et doit être signalé lors de la réservation.

- **Les bagages et les kilos :**

- Depuis Paris vers toutes les destinations, sauf vers les Etats-Unis, le Canada, le Mexique et Papeete, Air France propose les franchises suivantes à ses clients voyageant en :

- cabine Tempo : 20 kg,
- cabines Tempo Challenge , Alizé et l'Espace Affaires : 30 kg,
- cabine l'Espace Première : 40 kg.

Les clients membres des programmes de fidélité Flying Blue Silver, Gold et Platinum bénéficient d'une franchise supplémentaire, et ce, quelle que soit la cabine dans laquelle le voyage est effectué, sur toutes les destinations :

- Flying Blue Platinum : franchise bagages augmentée de 20 kg,
- Flying Blue Gold : franchise bagages augmentée de 10 kg,
- Flying Blue Silver : franchise bagages augmentée de 5 kg.

- Depuis Paris vers les Etats-Unis, le Canada, le Mexique et Papeete, Air France propose les franchises suivantes à ses clients voyageant en :

- cabine Tempo : 2 pièces de bagage de 32 kg chacune
- cabine l'Espace Affaires : 2 pièces de bagage de 32 kg chacune
- cabine l'Espace Première : 2 pièces de bagage de 32 kg chacune

- **Les kilos en trop :**

Si la franchise accordée est dépassée, une taxe est appliquée :

- pour les voyages en France continentale et en Corse : 1, 50 euros TTC par kg,
- sur les autres vols, la taxe varie en fonction de la destination.

Exemples depuis Paris vers, par kg, en euros TTC :
Bogota : 30 , Le Caire : 17 , Malaga : 6, Rome : 6, Séoul : 36.

- **Le matériel du sportif :**

Les bicyclettes sont acceptées en bagages de soute. Au comptoir d´enregistrement, des cartons spéciaux pour les emballer peuvent être achetés.

Les planches à voile démontables dont la somme des trois dimensions n´excède pas trois mètres peuvent être acceptées. Un supplément pour excédent de bagage est demandé.

Pour le transport de tout autre article particulier, le client peut s'adresser au service fret d´Air France, en téléphonant au 0820 057 057 (0,12 euro ttc/mn)

- **Le bagage de cabine :**

Il ne faut pas y placer d´objets considérés comme dangereux (armes, couteaux, ciseaux, lames de rasoir...). Ils seront retirés lors des contrôles de sûreté.

Attention : sur certaines destinations, le transport de briquet sur soi est strictement interdit.

Limitations :
Un seul bagage est autorisé en cabine, dont le poids et les dimensions ne doivent pas excéder :
- 12 kg,
- 115cm ((largeur + longueur + hauteur = 115 cm). Ces dimensions incluent les roues et les poignées.

En outre, le passager peut prendre avec lui, en cabine, un accessoire de type sac à main, un ordinateur portable et un appareil-photo.

- **Zut, j'ai oublié mes lunettes dans l'avion !**

Si le client oublie un objet à bord de l'avion, un e-mail contenant toutes les informations utiles (nature de l'objet, n° de vol, date…) peut être envoyé :

- Vols au départ ou à l´arrivée d´Orly : mail.objets.trouves.orly@airfrance.fr,
- Vols au départ ou à l´arrivée de Roissy : mail.objets.trouves@airfrance.fr.

- **Bagage abîmé ou pas de bagage à l'arrivée : pas de panique !**

Si le bagage ne se trouve pas sur le tapis à l'arrivée du vol :
Le client s'adresse au bureau des litiges bagages de l'aéroport. La déclaration d'un bagage manquant doit être faite immédiatement.

A l'arrivée des vols long-courriers, dans les principaux *hubs* de l'alliance SkyTeam, un télé-affichage informe le client dont le bagage est manquant à l'arrivée, qu'il doit prendre contact avec le service bagage, où les différents documents sont prêts à lui être remis.

Air France dispose d'un système international de recherche (Worldtracer) qui permet de localiser la majorité des bagages retardés dans les premières 24 heures.

- Air France propose au client dont le bagage est manquant à l'arrivée du vol :
    - une trousse de première nécessité dans laquelle se trouvent des articles de toilette,
    - une allocation forfaitaire de 100 euros pour couvrir ses éventuelles dépenses de première nécessité, si le passager ne rejoint pas son domicile. Le remboursement de ces dépenses se fait sur présentation des justificatifs.

- Pour se tenir au courant de l'avancée de la recherche du bagage retardé, ou pour ajouter des informations susceptibles d'aider cette recherche, le passager peut appeler au :

0825 775 775 (0,15 euros TTC / min depuis un téléphone fixe) 7 jours sur 7 de 07 h 30 à 22 h 00

Pour les appels émis depuis l'étranger : +33 1 55 69 84 68

Si le bagage arrive avarié ou spolié :
La déclaration doit être faite de préférence dès l'arrivée ou par écrit, dans un délai de sept jours à compter de la réception du bagage.

Taux d'indemnisation des bagages perdus ou avariés :
Partout dans le monde, Air France applique les termes de la convention de Montréal, qui remplace depuis le 28 juin 2004 la convention de Varsovie. Les nouvelles dispositions font disparaître toute référence au poids du bagage dans le calcul de l'indemnisation, mais prennent en compte les informations fournies par le client (lettre d'inventaire, factures). La convention de Montréal fixe à 21 jours le délai au-delà duquel un bagage est considéré comme définitivement perdu.

Remarque : s'il souhaite assurer ses bagages pour leur valeur réelle, le client a la possibilité de contracter une assurance auprès d'un assureur particulier. En cas d'incident, il doit alors contacter son assureur qui le dédommagera.

B. Et Rex, j'en fais quoi ?

L'entrée des animaux domestiques (chats et chiens uniquement) est réglementée par des formalités très strictes dans la plupart des pays, y compris les DOM/TOM. Se renseigner auprès du service de réservation 0820 820 820 (0,12 euro ttc / mn).

Il existe un nombre maximum d'animaux autorisés à voyager sur un vol, qui varie en fonction du type d'avion. Il est donc impératif de signaler la présence d'un animal au moment de la réservation, afin d'obtenir l'accord de transport.

- **Petit, il voyage en cabine :**

Les animaux acceptés en cabine sont :
- les chats et chiens de moins de cinq kilos uniquement (y compris le contenant),
- les chiens d'assistance, quel que soit leur poids (transport gratuit).

Pendant le vol, afin d´assurer le confort et la sécurité des autres passagers, l´animal doit être transporté dans un sac aéré et ne doit jamais en sortir. La somme des dimensions du sac, qui peut être fourni par Air France dans certaines escales (prix : 17,53 euros TTC), ne doit pas excéder 115 cm.

Tarifs (forfait par contenant) :
- sur les lignes intérieures métropolitaines : 12,20 euros TTC
- entre Marseille/Nice et la Corse : 9,10 euros TTC

- **Grand, il voyage en soute :**

Le transport en soute est obligatoire pour les chiens et chats de plus de cinq kilos (les autres animaux doivent voyager en fret). Le commandant de bord est informé de la présence de l'animal en soute, et prend toutes les mesures de confort en conséquence (éclairage, chauffage, pressurisation).
Le passager doit préparer le transport de son animal, en respectant des conditions précises de taille ou de matériaux de la caisse : l'animal doit pouvoir se tenir debout, se retourner facilement et se coucher de façon naturelle. Air France n'accepte le transport que de caisses coque en fibre de verre ou plastique rigide.

Au départ de certaines escales, Air France propose à la vente des caisses dont le prix varie en fonction de la taille (33,54 à 175,32 euros TTC).

Attention : si le temps de correspondance est inférieur ou égal à 120 minutes, pour des raisons de sûreté, le transport des animaux domestiques s'effectue obligatoirement en fret.

Tarifs :
En règle générale, l'animal et son contenant ne sont pas inclus dans la franchise bagages et le prix sera l'équivalent de l'excédent de bagages.
- sur les lignes intérieures métropolitaines : 30,45 euros TTC (forfait par animal),
- entre Marseille/Nice et la Corse : 22,80 euros TTC (forfait par animal),
- sur les autres lignes, se renseigner auprès des agences ou au 0820 820 820 (0,12 euro ttc / mn).

- **Chiens d’assistance :**

Les chiens de personnes aveugles ou bien sourdes sont transportés gratuitement. Un chien d'assistance peut accompagner certains passagers handicapés.
Un chien d'assistance a été dressé dans une école reconnue par les autorités et possède un certificat de dressage pour porter assistance à une personne handicapée. Signalé et accepté au moment de la réservation, l’animal voyage gratuitement en cabine avec son maître.

C. Transport de produits d’origine animale

L’introduction dans l’Union européenne de colis personnels de viande, de produit à base de viande, de lait et de produits laitiers est interdite, à l’exception des produits suivants :

- Lait en poudre pour nourrissons et denrées alimentaires spéciales requises pour des raisons médicales à condition :
  - que ces produits ne nécessitent pas une réfrigération avant consommation,
  - qu’il s’agisse de produits conditionnés de marque déposée,
  - que le conditionnement soit intact ;
- Colis personnels de viande, de produits à base de viande de lait et de produits laitiers en provenance des île Féroé, du Groenland, d’Islande, du Liechtenstein et de Suisse, d’un poids total combiné ne dépassant pas 5 kilogrammes ;
- Colis personnels de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers en provenance d’Andorre, de Norvège et de Saint-Martin.

Il est interdit d’introduire dans l’Union européenne d’autres colis de viande, de produits à base de viande, de lait ou de produits laitiers sans :
- avoir obtenu les documents nécessaires des services vétérinaires officiels du pays en provenance duquel le passager arrive, indiquant que les produits sont conformes aux conditions d’importation dans l’Union européenne ;
- sans déclarer ces produits et présenter les documents à l’arrivée à un poste d’inspection frontalier agréé de l’Union européenne, en vue d’un contrôle vétérinaire.

Les viandes, les produits à base de viande, les laits et les produits laitiers non conformes à ces règles doivent être remis à l’arrivé à la frontière de l’Union européenne en vue de leur élimination officielle.
La non déclaration de ces produits est passible d’une amende ou de poursuites pénales.



II. SURFEZ ET PARTEZ !

A. www.airfrance.fr vous trouve les meilleurs tarifs

Grâce à un moteur de recherche mis en ligne sur les sites Internet d'Air France (en France, www.airfrance.fr), pour un parcours du réseau domestique et international, l'internaute peut trouver et acheter le **meilleur tarif disponible** sur une période pouvant aller **jusqu'à trois jours suivant et précédant** une date choisie, soit sur une période de sept jours. Pour une seule demande de voyage, jusqu'à 200 vols disponibles peuvent être proposés !

Pour un voyage en France métropolitaine, ce moteur de recherche peut être également utilisé pour une réservation de tarifs Couples, Jeunes, Etudiants, Familles ou Seniors.

B. Réserver et acheter son billet en ligne

Une fois la date de voyage choisie, le client peut réserver et acheter son billet en ligne.
Le billet peut alors être émis soit électroniquement (e-ticket), soit sous la forme papier traditionnelle (envoi par la Poste).
Le billet électronique est proposé sur la quasi totalité des vols d'Air France et permet l'achat jusqu'à la veille du départ.

Le paiement en ligne par carte bancaire est sécurisé : le cryptage des informations transmises en ligne, comme le numéro de carte bancaire, est réalisé selon la norme la plus élevée (SSL v3). Par ailleurs la saisie du cryptogramme lors du paiement en ligne est une vérification supplémentaire pour la sécurisation de la transaction.

Le paiement peut également se faire par téléphone. Pour cela, il suffit, au moment de la réservation sur Internet, de sélectionner l'option "payer par téléphone". Le client dispose alors de 24 heures pour communiquer le numéro de carte bancaire au **0820 320 820** (0,12 euro ttc/min). Au-delà, la réservation est automatiquement annulée.

C. Grâce à Internet et aux bornes libre-service, adieu les files d'attente !

S'enregistrer chez soi :

En quelques clics, entre 24 heures et 30 minutes avant l'heure limite d'enregistrement, la procédure est simple et pratique : elle permet d'arriver à l'aéroport juste avant l'heure limite d'enregistrement tout en étant quasi certain de disposer, à bord, du siège de son choix, côté couloir ou côté hublot.

➔ **Mode d'emploi :**

3 étapes :

1) Se connecter sur www.airfrance.fr et cliquer sur « enregistrement en ligne »,
2) Entrer son numéro d'identifiant,
3) Choisir son vol, puis son siège (côté couloir, côté hublot).

La carte d'embarquement s'obtient soit :
- chez soi : les clients voyageant vers un nombre croissant de destinations en France et en Europe, peuvent émettre leur carte d'embarquement chez eux ou au bureau,
- à l'aéroport sur une des bornes libre-service : voir procédure plus bas.

Qui peut utiliser cet e-service ?

Les clients :
- Munis d'un billet électronique avec un identifiant magnétique,
- Voyageant sans bagage (sauf lorsque l'escale est dotée de « dépose-bagages »),
- Partant d'un aéroport équipé de BLS, quand l'impression de la carte d'embarquement n'est pas possible chez soi.

S'enregistrer à l'aéroport sur les bornes libre-service

Supprimer les files d'attente aux comptoirs d'enregistrement, c'est ce qu'Air France propose en développant l'utilisation des bornes libre-service (BLS).

Ces bornes offrent aux clients la possibilité de s'enregistrer en toute autonomie et en moins de 30 secondes.

Elles permettent de choisir son siège lors de l'enregistrement, qui peut compter jusqu'à trois personnes voyageant ensemble. Aujourd'hui, plus de 300 d'entre elles ont été installées dans 44 escales de France et en Europe.

➔ **Mode d'emploi des BLS :**

2 étapes :

1) Insérer une carte magnétique (carte Flying Blue, carte de paiement…) si le billet est un billet électronique, ou le billet directement, s'il s'agit d'un billet avec une piste magnétique.
2) Se laisser guider par les instructions : sélection du vol, choix du siège… La carte d'embarquement est alors éditée en quelques secondes.

La quasi totalité des passagers peut s'enregistrer sur les bornes libre-service. Ainsi en plus des clients déjà éligibles, ont accès à ce service les passagers :

- En correspondance sur un ou deux vols,
- Effectuant un voyage aller/retour dans un délai 24 heures,
- Munis de billets électroniques Air France ou KLM avec ou sans identifiant,
- Voyageant avec des bagages à enregistrer en soute (mise en place progressive de « déposes-bagages » dans les aéroports. Neufs escales européennes proposent déjà ce service),
- Devant, à l'enregistrement, présenter un justificatif (Jeunes, Etudiants, Séniors…)

S’enregistrer par téléphone

Grâce au serveur Vocal Interactif (SVI), l’enregistrement par téléphone est un autre e-service, simple et rapide, proposé par Air France.

Muni d’un billet électronique et voyageant sans bagages, au départ d’une des escales françaises équipées de bornes libre-service, le client peut réserver son siège en appelant le Serveur Vocal Interactif d’enregistrement au 08-97-65-0820 de 24h00 à 30 mn avant l’heure limite d’enregistrement de son vol, sur toutes les destinations Air France (sauf vers les Etats-Unis, l’Algérie, Israël, Tahiti et Singapour).

➔ **Mode d’emploi :**

4 étapes :

1) Appeler le 08-97-65-0820 (0,56 euro ttc/appel),
2) Saisir son n°d’identifiant (carte de paiement ou de fidélité),
3) Choisir son siège côté hublot ou côté couloir,
4) Retirer la carte d’embarquement à l’aéroport à l’une des bornes libre-service avant l’heure d’enregistrement.

Attention :
Il est conseillé de conserver la carte d’embarquement jusqu’à la sortie de l’aéroport de destination, elle peut être demandée en plus des tickets d’enregistrement des bagages.

D. Pouvoir être informé partout et à tout moment

Sur leur téléphone mobile, tous les clients d'Air France peuvent accéder aux informations nécessaires à leurs déplacements. Quels que soient le lieu et l'heure, ils peuvent consulter :

. les **horaires des vols en cours** (et vérifier par exemple le terminal de départ ou préciser le terminal d'arrivée à une personne qui les attend),
. le **programme des vols Air France** (et s'assurer par exemple de l'horaire d'un prochain vol si un impératif ne permet pas de prendre le vol prévu),
. les **numéros de téléphone d'Air France à l'étranger** (pour joindre un centre de réservation local ou Flying Blue depuis le pays de destination),
. leur **solde de Miles Flying Blue** et les dernières opérations effectuées,
. obtenir un récapitulatif qui reprend les principales informations du dossier de réservation (dates des vols réservés, horaires, terminal de départ, d'arrivée...),

. et d'ici au second semestre 2006, bénéficier du **service d'alerte pour leur rappeler la possibilité de s'enregistrer sur Internet**, 24 h avant le départ du vol (service d'alerte par e - mail, d'ores et déjà disponible).

Pour obtenir ces informations, il suffit de disposer d'un accès Internet mobile*,* partout dans le monde (en langue française dans un premier temps) et de se connecter sur le nouveau site Air France : http://mobile.airfrance.com.

Par ailleurs, ces mêmes informations sont disponibles par SMS depuis la Métropole avec un opérateur télécom français, depuis la Réunion avec SFR et Orange, depuis les Antilles et la Guyane avec Orange. Par SMS, il suffit d'envoyer « Menu » ou directement le numéro de vol (par exemple, « AF006 » pour le vol Air France 006) au 6 365 4 pour obtenir les informations souhaitées.

.



III. INES ET THEO S'ENVOLENT AVEC PLANETE BLEUE

Planète Bleue est une gamme complète de services gratuits qui offre aux enfants de 0 à 11 ans révolus, un service au sol et en vol personnalisé.

Attention :

Air France recommande à ses clients, à l'approche de la saison estivale, de mentionner dès la réservation de leurs billets la présence d'un bébé (de 0 à 2 ans) ou d'un enfant (de 2 à 11 ans révolus), afin qu'il puisse bénéficier des services Planète Bleue. De même, il faut se renseigner le plus tôt possible sur les formalités, documents et éventuellement vaccins nécessaires au voyage d'un enfant.

Au sol, des actions spécifiques sont mises en œuvre le jour des grands départs. En effet, Air France organise au moment des grandes vacances, sur les aéroports de Roissy-Charles de Gaulle et d'Orly, des animations Planète Bleue pour distraire et faire patienter les petits.

A bord, les enfants découvrent les cadeaux et les distractions Planète Bleue qui leur sont offerts :

- des crayons, des coloriages, des jeux, le magazine Planète Bleue ainsi que le « diplôme de grand voyageur »,
- des chaînes musicales, des dessins animés leur sont proposés sur nos vols long-courriers (avant les projections de films, des coussins gonflables rehausseurs sont fournis aux plus petits, sur demande).

Pour les grands départs en vacances, Air France renforce les équipages des vols les plus fréquentés par les familles, d'un « assistant famille » qui veille à leur confort.

Sur les vols de plus de 2h30, **un repas spécial Planète Bleue** pour les bébés et enfants (0-11ans révolus), à commander lors de la réservation, leur est servi en priorité, chaque fois que cela est possible. Ce repas adapté à leurs goûts et à leurs besoins, a été mis au point avec la collaboration de pédiatres nutritionnistes

- **Les enfants voyageant seuls :**

Les enfants entre 5 et 11 ans révolus peuvent voyager seuls sur tous les vols (dès 4 ans sur les vols en France métropolitaine et à destination des DOM).

Planète Bleue accompagne l'enfant tout au long de son voyage, de l´enregistrement jusqu´à l´arrivée où Air France le confie à la personne désignée pour l´accueillir.

Au moment du départ, il reçoit une pochette, un badge et un dossier de voyage permettant de l´identifier à tout moment. Passagers prioritaires, les enfants non accompagnés - appelés UM - sont les premiers à embarquer. Ils demeurent constamment sous la vigilance du personnel Air France.

A savoir :

Au sol :

- Prévoir l´enregistrement de l'enfant au moins 30 minutes avant l´heure limite d´enregistrement du vol, afin de remplir les formalités nécessaires à son voyage,
- Avant de quitter l´aéroport, s'assurer de la confirmation du départ de l´avion,
- La personne chargée d´accueillir l'enfant à l´arrivée doit se présenter à l´aéroport avec une pièce d´identité, à l´heure de l´atterrissage prévue,
- Les enfants de moins de 12 ans voyageant seuls doivent présenter leur carte d'identité (qui suffit en France et dans certains pays, notamment de l´Union Européenne) ou leur passeport personnel.

  S´ils voyagent à l´étranger avec une carte nationale d´identité, ils ont également besoin d´une autorisation de sortie du territoire, délivrée par la mairie de leur domicile. S´ils voyagent avec un passeport à leur nom, cette autorisation de sortie n´est pas nécessaire.

En vol :

- Il est conseillé de laisser à l'enfant un petit sac contenant ses affaires et un ou deux jouets fétiches qu'il conservera avec lui en cabine,
- Au décollage et à l'atterrissage, un bonbon ou un chewing-gum peut lui éviter de ressentir une gêne aux tympans.

- **Le voyage de la famille**

Les familles bénéficient de services au sol et en vol adaptés, conçus pour faire du voyage un moment de détente.

Ainsi, pendant les périodes des grands départs de vacances, des animations et des mini-concours sont prévus afin de faire patienter les plus petits.
De plus, sur les vols long-courriers, les familles embarquent avant les autres passagers. Leur installation à bord est alors plus facile.

En vol, le personnel de bord adapte le service pour permettre à chacun de vivre le vol à son rythme. Ainsi, au moment des repas, les prestations des enfants sont servies en priorité, chaque fois que cela est possible, de façon à ce que tous puissent profiter pleinement du moment.

- **Le voyage de la femme enceinte**

- Une femme enceinte qui présente une grossesse normale peut voyager sur Air France jusqu'à la fin du 8ème mois, sans formalité particulière.
  Attention : il est toujours bon de disposer d'un certificat médical indiquant le terme, de façon à pouvoir le présenter au moment de l'enregistrement.
  Au cours du 9ème mois de grossesse, le voyage reste possible, mais il est soumis à un accord médical de transport, délivré par le service médical passagers (à Paris, aux Invalides).

- En cas de grossesse anormale (grossesse pathologique), l'accord médical est toujours nécessaire quel que soit le terme.

Quelques chiffres :

Chaque année, Air France transporte près de deux millions de petits passagers entre 0 et 12 ans, dont 480 000 enfants qui voyagent seuls pour rejoindre famille et amis en France comme à l'étranger, et 240 000 bébés.

Pour tout renseignement sur les services Planète Bleue et réservations, il suffit de consulter le site www.airfrance.com ou de composer le numéro du centre de réservation 0 820 820 820 (0,12 euro ttc/mn)**.**



IV. SAPHIR, AU SERVICE DES PASSAGERS HANDICAPES

Saphir est un service d'Air France, disponible au départ de France métropolitaine et des DOM (Cayenne, Fort de France, Pointe à Pitre, la Réunion), qui permet de rendre le voyage des passagers handicapés agréable et simple. Chaque membre de l'équipe Saphir a été formé par un médecin spécialiste du handicap (handicap moteur, déficience mentale ou sensorielle).

Le service Saphir travaille en étroite collaboration avec tous les acteurs de la chaîne de traitement de ces passagers (services médicaux, service des Transports Exceptionnels, personnels en aéroport, hôtesses et stewards, commandants de bords et pilotes).

Le passager handicapé fournit au moment de la réservation toutes les indications pratiques sur le degré et le type de son handicap et peut faire part de la nécessité d'être accompagné lors de son voyage.

Lorsque l'autonomie du passager n'est pas suffisante pour le vol (impossibilité d'attacher et de détacher sa ceinture de sécurité, de saisir seul et d'ajuster seul le masque à oxygène, d'être autonome à l'intérieur des toilettes, de prendre ses repas seul), la présence d'un accompagnateur est demandée par Saphir au moment de la réservation.
Le client peut alors recevoir une carte gratuite et personnelle qui comporte son nom, son prénom, un numéro d'identification et la date de validité pour l'accord médical, s'il y a lieu.

Afin d'assurer son voyage dans les meilleures conditions, il est important pour le client, de contacter Saphir **au moins 48 heures avant son départ**,

au numéro spécial **0 820 01 24 24** (0,12 euro ttc/mn).

Sur simple présentation de la carte d'invalidité, de la carte Saphir ou de la carte FREMEC, et à chaque fois qu'Air France impose un accompagnateur pour le voyage, des tarifs spéciaux pour le passager à autonomie réduite et son accompagnateur sont disponibles :

- sur tous les vols Métropole,
- sur tous les vols Air France entre Paris et Pointe-à-Pitre, Fort-de-France, Cayenne et Saint-Denis de la Réunion. Depuis le 15 septembre 2003, un tarif spécial est proposé sur le plein tarif en cabine Tempo et en cabine Alizé,
- les chiens d'assistance sont acceptés gratuitement en cabine, aux côtés du passager handicapé.

A l’aéroport :

Il est conseillé d’arriver à l’aéroport 30 minutes au moins avant l’heure limite d’enregistrement du vol, comme cela est précisé lors de la réservation.

Le passager bénéficie :

- d’une prise en charge à l´aéroport de départ ou de correspondance par du personnel qualifié,
- d’un enregistrement de ses bagages avec une étiquette spéciale,
- d’un enregistrement et du transport gratuit du fauteuil personnel en soute,
- d’une mise à disposition d´une chaise roulante jusqu´à son installation dans l´avion.

A l’embarquement :

Le passager bénéficie :

- d’un embarquement avant les autres passagers,
- d’un accès à l´avion par la passerelle ou dans un véhicule adapté, selon le lieu de stationnement de l´appareil.

En vol :

Pendant tout le temps de la présence à bord, l´ensemble de l´équipage est à la disposition du passager pour veiller à sa bonne installation.

Le passager peut bénéficier :

- de plateaux-repas adaptés à son régime alimentaire,
- d’une chaise roulante pour les déplacements en cabine,
- de toilettes aménagées,
- d’accoudoirs relevables sur certains sièges,
- d’oxygène thérapeutique en cas d´insuffisance respiratoire (tarification spéciale, se renseigner auprès du service Saphir),
- d’un dépliant sur les consignes de sécurité en braille disponible auprès de l'équipage.

A l’arrivée :

Le passager bénéficie :

- d’un débarquement après les autres passagers pour assurer le bon déroulement de l’arrivée,
- d’un accompagnement par un agent d´accueil, informé de l´assistance demandée : il accompagne le passager handicapé vers le lieu de livraison des bagages, les taxis, les bus, les personnes qui l’attendent, ou vers la salle d´embarquement du vol de correspondance.

Quelques chiffres :

Depuis sa création, en juin 2001, l'équipe Saphir (18 agents) a reçu **près de 130 000** appels avec un temps d'attente moyen de 15 secondes. En moyenne, l'équipe Saphir traite 250 appels par jour mais connaît des pics de saisonnalité (périodes de vacances).

Plus de **4 800 cartes Saphir** ont été attribuées à ce jour.

Plus de **16 000 billets** ont été émis à des passagers handicapés dont près de 60 % sous forme électronique et 40 % envoyés par la poste.



V. AVANT, PENDANT ET APRES LE VOL : LES RECETTES POUR ETRE EN PLEINE FORME

- **Avant le vol**

- **Mettre à jour ses vaccinations en fonction du lieu de voyage**. Certaines d'entre elles nécessitent plusieurs injections successives. Il s'agit alors d'y penser suffisamment à l´avance et de ne pas y renoncer, sous prétexte que le temps manque avant le départ ! Il vaut mieux être incomplètement vacciné que pas du tout. Il est possible de faire les injections complémentaires au retour.

- **Prendre avis auprès de son médecin traitant ou du centre de vaccinations d'Air France**.
  Attention : certaines vaccinations peuvent être exigées par l´Autorité Sanitaire du pays de destination, comme celles de la fièvre jaune ou de la méningite.

- **Protection contre le paludisme (ou malaria)** : cette maladie présente dans de nombreux pays tropicaux est transmise par les piqûres de certains moustiques, entre le crépuscule et l´aube. La prise préventive d´un médicament adapté à la destination est fortement recommandée. Ce traitement sera commencé le plus souvent avant le départ. Pour éviter les piqûres, il faut se couvrir au maximum et pulvériser un produit répulsif sur les parties du corps non-protégées.

- **Les infections rhinopharyngées doivent être traitées** avant le départ car les variations de pression peuvent être dommageables pour les oreilles. En effet, durant le vol, la pressurisation rétablit dans la cabine une altitude fictive pouvant atteindre 2 400 m (8 000 pieds), par ailleurs sans risque pour les passagers en bonne santé.
  Pour la même raison, il est déconseillé de prendre l´avion moins de 12 heures après une plongée sous-marine.

- **Pour atténuer les effets du décalage horaire** :
  - si le voyage se fait vers l´est : il faut se coucher plus tôt les jours précédant le vol.
  - si le voyage se fait vers l´ouest : de longues soirées s´imposent...

- **Il ne faut pas hésiter à demander un avis médical**, notamment si le passager :
  - suit un traitement médical,
  - est atteint d´une maladie chronique ou a été récemment hospitalisé,

  ou si la passagère est enceinte (un accord médical Air France est obligatoire si la grossesse a atteint le 9ème mois, voir plus haut p.15).

Centre de Vaccinations Internationales Air France :
Aérogare des Invalides,
75007 Paris.
Tél : 01 43 17 22 00
Métro et RER C : station Invalides.
Lignes de bus 93, 63 et 83.
Ouvert tous les jours, sauf dimanche et jours fériés, sans rendez-vous et sans interruption, de 9h00 à 17h00.

Pour toute information supplémentaire sur les vaccinations obligatoires ou conseillées pour votre voyage, consulter le site Internet d'Air France au www.airfrance.fr

- Stage anti stress pour ceux qui appréhendent le voyage en avion :

Un stage anti stress est ouvert à tous les voyageurs qui veulent surmonter leur peur de prendre l´avion. Préparé par des spécialistes et conçu pour désamorcer les angoisses, le stage a lieu deux fois par semaine - en une session de 7 heures environ - dans le centre de formation des pilotes Air France de Paray-Orly, près de Paris. Au programme : entretien avec un spécialiste du stress aéronautique, rencontre avec des membres du personnel navigant, installation dans un simulateur de vol qui est un vrai cockpit que les pilotes utilisent pour leur formation. Le stagiaire découvre alors le professionnalisme des navigants qui leur permet de faire face à toutes les situations d'urgence imaginables. Un débriefing termine le stage.

Chaque année, 400 personnes assistent à ce stage.

Pour s'inscrire : Téléphone : 01 41 56 47 56, ou par courriel : mail.antistress.fr@airfrance.fr

- **Pendant le vol**

Les risques d´une immobilisation prolongée peuvent entraîner une mauvaise circulation sanguine des jambes au cours du vol . Ces risques doivent être prévenus en :

- portant des vêtements confortables, peu serrés,
- buvant régulièrement de l´eau et en évitant les boissons alcoolisées,
- suivant les mouvements de gymnastique présentés dans un film sur les vols long-courriers, et en faisant quelques pas dans l'avion,
- portant des bas de contention élastique au delà de 40 ans et sur les vols de plus de six heures,
- évitant les somnifères.

Il faut également penser à conserver auprès de soi ses médicaments, et ne pas porter en vol de lentilles de contact.

- **Après le vol, pendant le séjour**

Afin d'éviter de contracter des **maladies infectieuses ou parasitaires**, particulièrement dans les pays chauds (en mangeant par exemple des crudités ou en buvant de l´eau infestée), il faut :

- privilégier les boissons en bouteilles capsulées, de préférence de marque connue. Si l´eau du robinet est utilisée, elle doit être bouillie ou stérilisée avec des comprimés vendus en pharmacie,
- manger bien cuit et bien chaud, et ne consommer que des crudités parfaitement lavées et épluchées,
- se laver régulièrement les mains.

La chaleur et le soleil peuvent être nocifs : les crèmes solaires à fort indice doivent être privilégiées.



VI. CIEL, LE VOL EST TROP COURT !

Pour faire des voyages long-courriers de vrais moments de détente, Air France a conçu pour sa clientèle un vaste programme de distraction à bord. Celui-ci évolue en permanence et s'élargit, grâce aux nouvelles technologies, afin de répondre aux attentes des passagers.

Dans leur programmation et leur conception, les distractions à bord des vols Air France font l'objet d'une attention particulière de la Compagnie. Il s'agit d'offrir à la clientèle un éventail le plus large possible, compte tenu des moyens technologiques disponibles. La grande diversité de la clientèle des vols long-courriers doit également être prise en compte dans l'élaboration de la programmation.

Si les temps de voyage sont plus courts qu'autrefois, les vols sans escale sont plus longs, du fait d'avions de plus en plus performants. Les distractions à bord, dont l'essentiel est constitué de programmes audio/vidéo, sont devenus des éléments déterminants dans la réussite d'un voyage.

En septembre 2004, Air France a augmenté l'offre des jeux disponibles à bord de 50 %. Les jeunes passagers ont ainsi pu découvrir « Mémoire d'éléphant », « Animal Factory », « Tik Rack Toe » et « Invasion » pour les plus âgés.

Depuis 1998, les nouveaux avions de la Compagnie sont équipés, dans toutes les cabines, d'un système interactif offrant 13 canaux vidéo et 10 canaux de musique stéréo ainsi qu'une sélection de 15 jeux vidéo.

Air France propose également à ses clients, un très large choix de magazines et de journaux locaux, nationaux et internationaux dont l'offre varie selon la destination.

Pour les plus petits, Air France a même créé un service de distraction sur mesure, « Planète Bleue », disponible non seulement sur les vols long-courriers, mais aussi sur les court et moyen-courriers (voir plus haut p. 12).



VII. GAGNEZ DES VOYAGES AVEC FLYING BLUE

Fort de **10 millions de membres**, avec comme objectif de devenir en Europe le **programme de fidélité leader** en termes de satisfaction clientèle, Flying Blue offre à tous, l'opportunité d'accumuler et d'utiliser des Miles non seulement sur l'**ensemble du réseau du groupe Air France - KLM**, mais aussi sur les vols des **compagnies membres de SkyTeam** et des **30 autres partenaires aériens**.

Au total, c'est un réseau mondial de **18 000 vols** et de **900 destinations** mis à la disposition des clients, sur lequel ils peuvent bénéficier de tous les avantages qu'offre une adhésion à un des programmes de fidélité les plus puissants d'Europe.

En outre, **plus de cent partenaires non aériens** se sont joints au programme Flying Blue, ce qui élargit d'autant les possibilités de gagner ou d'utiliser ses Miles. Ainsi, nuits d'hôtel, safaris, stages de conduite de voiture de course ou encore séances de cinéma sont quelques unes des occasions d'utiliser ses Miles.

Décliné en quatre niveaux (Ivory, Silver, Gold, Platinum), le programme Flying Blue permet de reconnaître les rythmes de voyage de chaque client, et de leur offrir des Miles en conséquence. Chaque voyage sur les neuf compagnies membres de SkyTeam et sur Kenya Airways permet d'accélérer le passage à un niveau supérieur.

Air France et KLM donnent la possibilité aux membres Platinum de conserver à vie leur statut et les avantages qui s'y rattachent.

Innovant, tourné vers l'avenir et facile d'utilisation, le programme Flying Blue offre aux membres la possibilité de **gérer leur compte à tout moment** et en **toute autonomie** sur **www.airfrance.com** ou **www.klm.com,** et de bénéficier d'avantages exclusivement réservés aux internautes.

► **Exemples des possibilités d'obtention des billets Primes pour un voyage aller-retour en cabine Tempo, grâce aux Miles Primes :**

Billet Prime →	**PARIS-RIO**	**AMSTERDAM - ROME**	**PARIS – NICE**
Nombre de Miles nécessaires → **Nombre d'aller-retour nécessaires ↓**	80 000 Miles	25 000 Miles	20 000 Miles
Pour un membre **PLATINUM →**	- 1,8 A/R en Première classe, ou - 2,8 A/R en classe Affaires, ou - 3,5 en cabine Tempo/Economique.	- 5,2 A/R en classe Affaires, ou - 7,7 A/R en classe Economique/Tempo.	- 6,7 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 0,9 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.
Pour un membre **GOLD →**	- 1,9 A/R en Première classe, ou - 3,1 A/R en classe Affaires, ou - 4 A/R en cabine Tempo/Economique.	- 5,6 A/R en classe Affaires, ou - 8,8 A/R en classe Economique/Tempo.	- 7,3 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 1 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.
Pour un membre **SILVER →**	- 2 A/R en Première classe, ou - 3,5 A/R en classe Affaires, ou - 4,7 A/R en Tempo/Economique.	- 6,2 A/R en classe Affaires, ou - 10,3 A/R en classe Economique/Tempo.	- 8 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 1,2 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.
Pour un membre **IVORY →**	- 2,3 A/R en Première classe, ou - 4,7 A/R en classe Affaires, ou - 7 A/R en Tempo/Economique.	- 7,7 A/R en classe Affaires, ou 15,5 A/R en classe Economique/Tempo.	- 10 A/R en plein tarif ou tarif Abonné, ou - 1,8 A/R entre Paris et Rio en cabine Economique/Tempo.

Pour toute information, consulter le site Internet www.airfrance.fr